



—— 元俳優の講師がリアルな演技で実践指導！ ——

実践！クレーム解決の具体策

開催日：2017年6月22日(木) 10:00~16:45

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム
オンライン会場：立川・横浜・名古屋・大阪

会場詳細は最終頁「オンラインLIVEセミナー会場のご案内」をご覧ください。

講師：(株)キューブルーツ 代表 **津田 卓也** 氏

略歴：

1995年、ブックオフコーポレーション(株)にアルバイトで入社し、好業績を上げ、東京エリア・マネージャーまで昇格。年間MVPなどの表彰を受ける。2005年より現職。元俳優という異色のキャラクターや現場目線の熱い講義が、リーダーの行動力や人材教育など実践的で成果があがると大好評。指導先は有名企業だけに留まらず、金融庁、市役所、県庁、美術館、国立国会図書館など多数。

◆特色

お客さまからのクレームは突発的に発生します。クレームに直面したとき、一従業員として、また会社として、どのように対応すればいいのか思い悩む方もいらっしゃるでしょう。

本セミナーでは、クレームの事例と原因を整理し、初動対応から、お客様に対して公平かつ最終的に満足していただける対応方法を体得することにより、クレームに対する苦手意識を払拭します。日々クレーム対応に直面している従業員の方、クレームに苦手意識を感じている方、将来のための心得としてスキルを習得しておきたい若手社員など、すべての方のご受講をお待ちしております。

◆カリキュラム

※録音・録画をご遠慮下さい。

はじめに、最新のクレームの傾向

- (1) 善意のクレーム
- (2) 悪意のクレーム
- (3) お門違いなクレーム

1. クレーム対応で失敗する「3つの原因」
～なぜ、私たちはクレーム対応が苦手なのか～
(原因1) お客様にうまくお詫びできない
(原因2) お客様の言い分を聞く前に言い訳をする
(原因3) クレームの事実内容の確認ができない

2. 誰でもできるクレーム対応3つのステップ
(ステップ1) 心情を理解し、「よく聴く」
①お詫びの仕方 【ワーク】
②聴き方 【ワーク】
～聴いている事が分かるように聴く
(ステップ2) 事実を確認し、緊急度を判断する
③訊き方を鍛える
～実際に威力を発揮するクッション言葉
(ステップ3) 緊急度別の解決案を提示する
電話による解決から上司同行までの判断

3. クレームは個人ではなく組織で対応せよ

- (1) クレームが個人任せではお客も会社も担当も不幸
- (2) 組織でクレームに取り組むメリット
- (3) クレーム発生時の役割分担
- (4) クレームの情報伝達
- (5) 威力業務妨害の判断は
- (6) クレームの社内報告

4. ケーススタディ

- (ケース1) こちらに不手際がある場合
- (ケース2) こちらに非がない場合
- (ケース3) こちらに非があるか分からない場合
- (ケース4) 悪意のクレームへの対応
- (ケース5) 激怒しているお客様への対応

5. ケーススタディ 振り返りと解説

まとめ

- (1) 普段のクレーム対応を振り返る
- (2) 自分たちのクレーム対応の現実を整理する

オンラインLIVEセミナーとは 東京会場で実施されるセミナーを、各地域の会場へ生中継いたします。下記のお好きな会場(地域)をご選択ください。

参加申込書 (*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に 関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」) 受講料：会員…23,760円 一般…31,320円 (参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

※ オンラインLIVEセミナーの場合、無料受講券はご利用いただけません。

6/22(木) 実践！クレーム解決の具体策 【FAX. 03-3699-6629・6729 りそな総合研究所 行】

会場	東京	オンライン会場	立川・横浜・名古屋・大阪	<参加希望会場を○で囲んでください>			
貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
所在地	〒			連絡担当者	部署・役職		
					ふりがな		
					氏名		
業種(具体的に記入してください)				E-Mail			
TEL	()	FAX	()	取引店	支店		
参加者 ()内にふりがなをご記入ください。	氏名	()	部署	役職			
	氏名	()	部署	役職			
当社使用欄	替 / 振(会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先]
一般の方：受講票とともにご請求書をお送りいたします(原則)、セミナー開催前日までにお振込みください。03-5653-3951
*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当 (H)